

INTISARI

Rumah sakit pada umumnya menyediakan layanan kesehatan yang difungsikan untuk melayani masyarakat. Rumah sakit dituntut harus mampu memberikan pelayanan prima, profesional dengan harga bersaing, sehingga strategi serta kinerja rumah sakit itu sendiri harus berorientasi pada keinginan pasien (pelanggan). Oleh karena itu metode pengukuran kinerja dengan metode *Balance Scorecard* ini adalah pilihan yang tepat karena dapat mengukur kinerja rumah sakit baik dari segi keuangan (*financial*) dan bukan keuangan (*non financial*). *Balance Scorecard* merupakan suatu metode atau pendekatan untuk mengukur kinerja dari segi keuangan (*financial*) dan bukan keuangan (*non financial*).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja serta manfaat penerapan metode *balanced scorecard* sebagai alat ukur kinerja. Objek dalam penelitian ini adalah Instalasi Rawat Darurat RSUD Dr Soetomo Surabaya. Penelitian ini merupakan jenis penelitian dengan pendekatan kualitatif, teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu dengan cara dokumentasi, studi pustaka, observasi, wawancara dan kuesioner.

Balanced scorecard terdiri dari empat perspektif yaitu perspektif keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, pertumbuhan dan pembelajaran. Adapun hasil penelitian dari perspektif keuangan yang diukur melalui rasio pendapatan umum dan pendapatan dari jamkes terhadap pendapatan total menunjukkan hasil yang fluktuatif. Perspektif pelanggan menunjukkan hasil yang baik, sedangkan tingkat kepuasan pasien menunjukkan hasil cukup baik dan berdasarkan perspektif proses bisnis internal menunjukkan kinerja yang cukup baik, sedangkan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran dari kepuasan karyawan menunjukkan nilai puas, sedangkan dari retensi karyawan menunjukkan adanya perbaikan rumah sakit dalam mempertahankan karyawannya.

Kata kunci: *balance scorecard*, kinerja, rumah sakit

ABSTRACT

In general, hospital provides health services which are functioned to serve the public. Hospitals are required to be able to provide excellent and professional services at competitive prices, so the strategy and the performance of the hospital itself must be oriented to the desire of the patient (customer). Therefore, the performance measurement method has been done by using Balance Scorecard method. The decision to use Balance Scorecard method is right since it can measure the performance of the hospital either financial or non-financial perspective. Balance Scorecard is a method or an approach to measure performance in terms of finance and non-financial perspective.

The purpose of this research is to find out the performance and the advantage of the implementation of balanced scorecard method as the instrument of performance measurement. The object of this research is the Emergency Room of RSUD Dr Soetomo Surabaya. This research has been done by using qualitative approach; the data collection technique has been done by using documentation, literature study, observation, interview, and questionnaires.

Balanced scorecard consists of four perspectives which are financial, customer, internal business process, growth and learning. The result of the research from a financial perspective has been measured by using the ratio of general revenue and income from health insurance to the total income shows a fluctuating result. The customer perspective shows a good result whereas the customer satisfaction level shows a good result and based on the internal business process perspective shows a good result whereas the growth and learning perspective from the employee satisfaction shows the satisfaction value, furthermore the employee retention of the hospital shows an improvement in retaining employees.

Keywords: *Balanced Scorecard, Performance, Hospital.*